

PEMAHAMAN PAJAK E-COMMERCE, SANKSI PAJAK, DAN KEMUDAHAN AKSES TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Wahyu Lesiana¹, Saiful Anwar²

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur^{1,2}
18013010120@student.upnjatim.ac.id¹, saiful.ak@upnjatim.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman pajak *e-commerce*, sanksi pajak, dan kemudahan akses pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku *e-commerce* di Kota Surabaya pada *platform online marketplace* Shopee dengan menggunakan kemauan membayar pajak sebagai variabel interveningnya. Metode penelitian yang dilakukan adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan, nilai parameter koefisien pada variabel pemahaman pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak sebesar 0,440 dengan *t-statistic* 3,168. Variabel sanksi pajak menunjukkan nilai parameter koefisien sebesar -0,026 dengan *t-statistic* 0,249. Variabel kemudahan akses pajak menunjukkan parameter koefisien sebesar 0,462 dengan *t-statistic* 2,933. Lalu, untuk nilai parameter koefisien variabel pemahaman pajak terhadap kemauan membayar pajak diketahui sebesar 0,718 dengan *t-statistic* 13,278. Nilai parameter koefisien variabel sanksi pajak terhadap kemauan membayar pajak sebesar -0,160 dengan *t-statistic* 1,564. Nilai parameter koefisien variabel kemudahan akses pajak terhadap kemauan membayar pajak diketahui sebesar 0,428 dengan *t-statistic* 3,278. Nilai parameter koefisien variabel tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap kemauan membayar pajak diketahui sebesar 0,124 dengan *t-statistic* sebesar 0,631. Dan pengujian pada variabel intervening masing-masing memiliki nilai parameter 0,089 dengan *t-statistic* 0,631 untuk variabel pemahaman pajak *e-commerce*, nilai parameter -0,020 dengan *t-statistic* 0,548 untuk variabel sanksi pajak, dan nilai parameter 0,053 dengan *t-statistic* 0,616 untuk variabel kemudahan akses pajak. Simpulan, pemahaman pajak *e-commerce* dan kemudahan akses pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dan kemauan membayar pajak pada para pelaku *e-commerce* Shopee di Kota Surabaya, sedangkan sanksi pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dan kemauan membayar pajak pada para pelaku *e-commerce* Shopee di Kota Surabaya. Selain itu, pemahaman pajak *e-commerce* dan kemudahan akses pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak melalui kemauan membayar pajak pada wajib pajak pelaku *e-commerce* Shopee di Kota Surabaya, sedangkan sanksi pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak melalui kemauan membayar pajak pada wajib pajak pelaku *e-commerce* Shopee di Kota Surabaya.

Kata Kunci: Kemauan Membayar Pajak, Kemudahan Akses, Pemahaman Pajak, Sanksi Pajak

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of understanding e-commerce taxes, tax sanctions, and ease of access to taxes on the level of compliance of individual e-commerce taxpayers in the city of Surabaya on the online marketplace platform Shopee

by using the willingness to pay taxes as the intervention variable. The research method used is quantitative method by collecting data using a questionnaire. The results showed that the coefficient value of the parameter on the tax understanding variable on the level of taxpayer compliance was 0.440 with a t-statistic of 3.168. The tax sanction variable shows a coefficient parameter value of -0.026 with a t-statistic of 0.249. The variable ease of access to taxes shows a coefficient parameter of 0.462 with a t-statistic of 2.933. Then, for the parameter value of the tax understanding coefficient on the willingness to pay taxes, it is known that it is 0.718 with a t-statistic of 13.278. The parameter value of the coefficient of tax sanctions on the willingness to pay taxes is -0.160 with a t-statistic of 1.564. The parameter value of the coefficient of ease of access to taxes on the willingness to pay taxes is known to be 0.428 with a t-statistic of 3.278. The parameter value of the coefficient of the level of taxpayer compliance on the willingness to pay taxes is known to be 0.124 with a t-statistic of 0.631. And testing on the intervention variables each has a parameter value of 0.089 with a t-statistic of 0.631 for the e-commerce tax understanding variable, a parameter value of -0.020 with a t-statistic of 0.548 for the variable tax sanctions, and a parameter value of 0.053 with a t-statistic of 0.616 for the variable ease of access to taxes. In conclusion, e-commerce tax understanding and ease of access to taxes have a positive and significant effect on the level of taxpayer compliance and willingness to pay taxes on Shopee e-commerce players in Surabaya City, while tax sanctions have a negative and insignificant effect on the level of taxpayer compliance and willingness pay taxes to Shopee e-commerce players in the city of Surabaya. In addition, understanding of e-commerce taxes and ease of access to taxes have a positive and significant effect on the level of taxpayer compliance through the willingness to pay taxes on taxpayers participating in e-commerce Shopee in Surabaya City, while tax sanctions have a negative and insignificant effect on the level of taxpayer compliance. through the willingness to pay taxes to the Shopee e-commerce taxpayer in the city of Surabaya.

Keywords: Willingness to Pay Taxes, Ease of Access, Tax Understanding, Tax Sanctions

PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi dan internet yang semakin maju menjadikan pola kehidupan masyarakat menjadi banyak berubah, salah satunya dalam hal jual beli yaitu perkembangan bisnis online. Jumlah transaksi online semakin meningkat dikarenakan mudahnya pelaku bisnis dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang diproduksi dengan meminimalisir biaya pengeluaran. Kegiatan jual beli secara online ini sering disebut *electronic commerce* atau biasa disingkat *e-commerce*.

Pesatnya laju perdagangan *e-commerce* kadang tidak selalu diikuti dengan kemajuan bidang hukum terkait. Begitu pun dengan kondisi Indonesia, hingga sekarang pemerintah masih belum mempunyai data pasti terkait total transaksi belanja online hingga kesulitan dalam melakukan perhitungan jumlah pajak serta pengawasan dalam kegiatan *e-commerce*. Seperti diketahui bahwa pajak merupakan bagian penting dalam

penerimaan negara. Oleh itu dibutuhkan segera regulasi yang mengatur tentang masalah perpajakan *e-commerce* sehingga terdapat kejelasan hukum dalam transaksi *e-commerce*.

Berbeda dari perdagangan yang dilakukan secara konvensional, transaksi perdagangan online mempunyai beberapa karakteristik khusus yang menjadikan perhitungan pajak menjadi agak sulit dimengerti dari kegiatan tersebut, contohnya dalam hal pengawasan. Mulai dari berapa banyak pelaku *e-commerce* yang melakukan transaksi, berapa besar nominal transaksi yang terjadi, dan sejumlah ketentuan lainnya yang membuat sulit pengenaan pajak yang harus diberikan pada para pelaku bisnis *e-commerce*. Masalah tersebut dikarenakan masih minimnya kemampuan teknologi informasi dalam bidang pengawasan ditambah kurangnya kemampuan tenaga manusia yang ada.

Direktorat Jendral Pajak telah melakukan pengawasan terhadap kepatuhan perpajakan wajib pajak melalui *account representative*. Namun, wajib pajak yang mampu diawasi hanya yang telah memiliki NPWP saja. Tentunya hingga sekarang masih banyak wajib pajak yang melakukan transaksi *e-commerce* namun belum terdaftar sebagai wajib pajak akibat belum memiliki NPWP. Hal tersebut menjadikan pemerintah kesulitan dalam meng-*capture* potensi pajak akibat keterbatasan regulasi dan instrumen administrasi, ditambah banyaknya praktik penghindaran pajak yang dilakukan oleh masyarakat. Perilaku ini pastinya berdampak pada tidak maksimalnya kinerja pemungutan pajak di Indonesia (Hayyu, 2018).

Dari sini Dirjen Pajak telah berupaya mengeluarkan beberapa surat edaran untuk menegaskan kewajiban pembayaran pajak penghasilan *e-commerce*. Namun pada praktiknya, surat edaran tersebut belum sepenuhnya dapat memberikan pelaksanaan hukum yang kuat untuk mengatur para pelaku *e-commerce*. Penerapan surat edaran tersebut belum bisa dipastikan sudah atau belum dilaksanakan secara maksimal mengingat sistem pemungutan pajak penghasilan adalah *self-assessment* dimana wewenang untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan pajak yang terutang dilimpahkan sepenuhnya pada wajib pajak. Sehingga, jika Dirjen Pajak tidak mempunyai data selain yang dilaporkan oleh wajib pajak tersebut, maka laporan wajib pajak dianggap benar.

Dalam memenuhi kewajiban perpajakan, kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang diantaranya adalah pemahaman perpajakan

(Banamtuan, 2018), sanksi pajak (Situmorang et al., 2019), dan kemudahan akses perpajakan (Darmawati & Oktaviani, 2018).

Berdasarkan penelusuran riset-riset sebelumnya yang meneliti tentang kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya, masih ditemukan adanya *research gap*. Seperti contohnya mengenai pemahaman perpajakan yang menjadi salah satu variabel penelitian, masih menunjukkan hasil akhir yang bervariasi. Penelitian yang dilakukan oleh Rizki & Bani (2018), pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut juga sepemahaman dengan penelitian Dewi & Merkusiwati (2018), menunjukkan hasil positif tentang pemahaman perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Namun, hasil lain ditunjukkan oleh penelitian oleh Arisandy (2017) bahwa pengaruh pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa tinggi atau rendahnya pengetahuan seseorang mengenai perpajakan belum tentu memengaruhi kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Inkonsisten hasil juga ditemukan di variabel lainnya seperti sanksi perpajakan ataupun kemudahan akses perpajakan.

Selain faktor pemahaman pajak, tingkat kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh adanya sanksi pajak yang mengikat. Dalam beberapa penelitian yang membahas mengenai pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak juga masih ditemukan adanya *research gap*.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Situmorang et al., (2019) dapat diketahui bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal itu dikarenakan persepsi mereka yang merasa bahwa jika mereka dikenakan sanksi pajak maka akan menimbulkan kerugian yang lebih besar akibat harus membayar nilai lebih dari jumlah pajak terutang. Sanksi-sanksi yang diberikan membuat wajib pajak menjadi patuh dan membayar pajak tepat waktu. Berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi & Merkusiwati (2018) yang menyimpulkan bahwa sanksi pajak tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga dibutuhkan sanksi yang lebih tegas lagi agar wajib pajak jera dan mampu meningkatkan kepatuhan perpajakannya.

Inkonsisten hasil juga ditunjukkan oleh penelitian Darmawati & Oktaviani (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Penerapan Akuntansi UMKM

terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM *E-Commerce*” membuktikan bahwa kemudahan akses pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut Anis (2016) kemudahan akses dalam sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam pengujian penelitian tersebut, variabel kemudahan sistem mempunyai nilai $\text{sig } 0,846 > \alpha (0,05)$ dengan nilai t sebesar $-0,194$ dan arah koefisien regresi negatif $-0,010$ yang membuktikan bahwa kemudahan akses tidak memberikan pengaruh terhadap penerapan e-SPT sehingga tidak meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya.

Dalam penelitian ini, peneliti juga ingin menambah variabel kemauan membayar pajak sebagai variabel intervening karena bagaimanapun juga kepatuhan wajib pajak diperantarai (intervening) oleh kemauan membayar dari wajib pajak. Kemauan membayar pajak merupakan kesediaan bagi wajib pajak dalam pemahaman mengenai manfaat pajak yang dibayarkan, bentuk partisipasi dalam membangun negara, dan harapan bahwa pajak dapat memberikan kemajuan terhadap usahanya dan perekonomian negara

Penjelasan mengenai fenomena dan *research gap* di atas, menjadi latar belakang peneliti melakukan penelitian ini. Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh pemahaman pajak *e-commerce*, sanksi pajak, dan kemudahan akses pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak para pebisnis online. Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *platform online marketplace* Shopee. Ini dikarenakan Shopee menjadi salah satu *top marketplace* yang paling banyak dikunjungi pada tahun 2021 ini. Bahkan Shopee mendapat penghargaan sebagai *Best E-Commerce* di ajang Selular Award 2021 (Arifin, 2021). Selain itu, Kantar, salah satu perusahaan analisis data, wawasan, dan konsultasi, mengadakan riset terkait “Peta Persaingan Online Shopping di Indonesia” selama September 2021 ini. Hasil riset tersebut membuktikan bahwa 54% responden menjawab Shopee sebagai *marketplace* yang paling diingat atau *top of mind*. Menyusul Tokopedia (25%), Lazada (6%), dan Bukalapak (1%) (Mahfud, 2021).

Subjek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pelaku *e-commerce* di Kota Surabaya pada *platform online marketplace* Shopee. Kota Surabaya dipilih sebagai lokasi penelitian karena berdasarkan laporan Badan Pusat Statistik pada sensus ekonomi 2016, Kota Surabaya merupakan kota dengan jumlah usaha mikro kecil (UMK)

terbanyak di Jawa Timur. Sehingga dengan adanya kemudahan teknologi yang ada diharapkan kendala yang dihadapi oleh para pelaku industri kecil dan menengah (IKM) dapat ditekan sehingga mampu mengembangkan usahanya dan tidak mengesampingkan kewajibannya dalam membayar pajak. Berdasarkan latar belakang tersebut maka dilakukan kajian untuk mengetahui pengaruh pemahaman pajak *e-commerce*, sanksi pajak, dan kemudahan akses pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku *e-commerce* di Kota Surabaya pada *platform online marketplace* Shopee dengan menggunakan kemauan membayar pajak sebagai variabel interveningnya.

KAJIAN TEORI

Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan suatu teori yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) yang menjelaskan tentang faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku yang timbul dari suatu individu berdasarkan sisi psikologi. Teori ini dipilih salah satunya karena kemauan untuk membayar pajak sangat berkaitan dengan persepsi wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi itu digunakan untuk menilai tentang sesuatu yang sangat dipengaruhi oleh kondisi yang sedang dialami individu tersebut.

Ajzen (1991) menyatakan bahwa tingkah laku yang ditampilkan seseorang dipengaruhi oleh niat (*intention*) untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat tersebut dipengaruhi oleh tiga faktor penentu. Pertama, *control beliefs* adalah keyakinan individu mengenai keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat tindakan yang akan ditampilkan dan persepsinya mengenai seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat tindakan tersebut. Faktor ini berkaitan dengan sanksi pajak. Sanksi pajak dibuat untuk mendukung agar wajib pajak mampu menaati peraturan perpajakan. Ketaatan ini ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak mengenai seberapa kuat sanksi pajak dapat mendukung perilaku wajib pajak untuk patuh pada pajak.

Kedua, *normative beliefs* merupakan keyakinan mengenai harapan normatif orang lain dan motivasi guna memenuhi harapan itu. Jika dikaitkan dengan pelayanan pajak, dimana dengan adanya kemudahan sistem perpajakan diharapkan hal tersebut

dapat meningkatkan motivasi wajib pajak agar patuh terhadap pajak, dan memiliki keyakinan atau perilaku taat pajak.

Ketiga, *behavioral belief* merupakan keyakinan individu mengenai hasil dari perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. Faktor ini sangat relevan untuk menjelaskan mengenai tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum wajib pajak mengambil tindakan, ia akan berkeyakinan tentang hasil yang segera didapatkan dari tindakannya tersebut. Lalu wajib pajak tersebut akan memutuskan akan melakukannya atau tidak

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori kepatuhan pertama kali dicetuskan oleh Stanley Milgram pada 1963. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), kepatuhan atau patuh berarti suka menurut perintah, taat pada perintah atau aturan dan berdisiplin. Kepatuhan berarti bersifat patuh, ketaatan, tunduk pada ajaran dan aturan (Ganesha & Kiswara, 2015). Teori kepatuhan adalah teori yang menerangkan mengenai suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan kepadanya. Kepatuhan mengenai perpajakan adalah tanggung jawab kepada Tuhan bagi pemerintah dan rakyat selaku wajib pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Jika tingkat kepatuhan wajib pajak tinggi, tentunya akan memberikan efek yang positif bagi keberlangsungan negara.

Teori kepatuhan ini dikaji untuk memprediksi pengaruh masing-masing variabel dalam penelitian ini, seperti pemahaman wajib pajak, sanksi pajak, maupun kemudahan akses pajak terhadap tingkat kepatuhan pelaku *e-commerce* dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian hubungan kausal (*causal effect*). Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan bisnis online (pelaku *e-commerce*) di Kota Surabaya yang memasarkan produknya melalui *platform online marketplace* Shopee. Pengalihan sampling menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan pemilihan sampel menggunakan metode *voluntary sampling* di wilayah Kota Surabaya.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan pernyataan Ghozali tahun 2013 yaitu banyak sampel minimal yang direkomendasikan dalam penelitian dengan *Partial Least Square* (PLS) berkisar antara 30 sampai dengan 100 sampel. Dikarenakan jumlah populasi dalam penelitian ini tidak dapat diketahui secara pasti, maka banyaknya sampel didapatkan dengan menggunakan Rumus Lemeshow dengan tingkat kepercayaan 95%, sehingga didapatkan jumlah sampel sebanyak 100 reponden. Pengukuran variabel menggunakan skala *likert* dengan empat alternatif jawaban. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang didapatkan secara langsung dari objek penelitian melalui kuesioner.

Analisis data pada penelitian ini dilakukan melalui pendekatan *Structural Equation Model* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) menggunakan software SmartPLS versi 3. PLS merupakan model persamaan struktural (SEM) yang berbasis komponen atau varian. Teknik analisis menggunakan PLS akan dilakukan dengan dua tahap yaitu melakukan uji *measurement model* dengan menguji validitas dan reabilitas konstruk dari masing-masing indikator, serta melakukan uji *structural model* guna mengetahui ada tidaknya pengaruh antar variabel atau korelasi antara konstruk-konstruk yang diukur dengan uji t dari PLS itu sendiri.

HASIL PENELITIAN

Uji convergent validity setiap item menunjukkan hasil yang valid karena *outer loading* > 0.70. *Outer loading* ditunjukkan pada Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1.
Nilai Outer Loading

Indikator	Nilai Loading	Hasil
X1.1	0.815	Valid
X1.2	0.715	Valid
X1.3	0.939	Valid
X1.4	0.787	Valid
X1.5	0.974	Valid
X1.6	0.933	Valid
X1.7	0.820	Valid
X2.1	0.846	Valid
X2.2	0.878	Valid
X2.3	0.849	Valid
X2.4	0.803	Valid
X2.5	0.847	Valid
X3.1	0.891	Valid
X3.2	0.954	Valid

X3.3	0.881	Valid
Y1	0.854	Valid
Y2	0.845	Valid
Y3	0.801	Valid
Y4	0.855	Valid
Y5	0.765	Valid
Y6	0.833	Valid
Z1	0.920	Valid
Z2	0.856	Valid
Z3	0.820	Valid
Z4	0.886	Valid

Sumber: Output SmartPLS 3.0 (2022)

Uji validitas diskriminan yang dievaluasi berdasarkan *cross loading* pengukur konstruknya dinyatakan fit karena nilai korelasi dari setiap variabel dengan indikatornya lebih besar jika dibandingkan dengan korelasi variabel dengan indikator variabel lain atau nilai *cross loading* > 0.70.

Tabel 2.
Cross Loading Masing-masing Indikator dari Variabel

	X1	X2	X3	Y	Z
X1.1	0.815	0.804	0.743	0.806	0.791
X1.2	0.715	0.764	0.730	0.735	0.719
X1.3	0.939	0.880	0.900	0.904	0.902
X1.4	0.787	0.754	0.829	0.835	0.780
X1.5	0.974	0.968	0.959	0.971	0.967
X1.6	0.933	0.896	0.881	0.884	0.907
X1.7	0.820	0.736	0.746	0.752	0.781
X2.1	0.798	0.845	0.861	0.832	0.851
X2.2	0.869	0.878	0.822	0.831	0.791
X2.3	0.827	0.849	0.828	0.856	0.809
X2.4	0.763	0.803	0.739	0.732	0.679
X2.5	0.834	0.847	0.806	0.808	0.858
X3.1	0.891	0.868	0.891	0.903	0.934
X3.2	0.887	0.908	0.954	0.918	0.895
X3.3	0.858	0.846	0.881	0.858	0.807
Y1	0.822	0.776	0.862	0.853	0.849
Y2	0.857	0.894	0.861	0.845	0.886
Y3	0.770	0.761	0.738	0.801	0.733
Y4	0.817	0.750	0.828	0.855	0.794
Y5	0.781	0.759	0.750	0.765	0.795
Y6	0.821	0.826	0.824	0.833	0.777
Z1	0.905	0.870	0.844	0.858	0.920
Z2	0.846	0.846	0.913	0.910	0.856
Z3	0.812	0.790	0.741	0.747	0.820
Z4	0.839	0.793	0.866	0.880	0.886

Sumber: Output SmartPLS 3.0 (2022)

Untuk uji reabilitas, dilakukan menggunakan dua kriteria yaitu *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Dalam penelitian ini seluruh variabel mempunyai nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* lebih dari 0.70 sehingga memenuhi syarat reliabilitas.

Tabel 3.
Uji Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Pemahaman pajak (X1)	0.939	0.951
Sanksi Pajak (X2)	0.900	0.926
Kemudahan Akses Pajak (X3)	0.894	0.935
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.906	0.928
Kemauan Membayar Pajak (Z)	0.894	0.926

Sumber: Output SmartPLS 3.0 (2022)

Pengujian *inner model* dilakukan dengan menghitung *R-Square* dan *Q-Square*. Dalam penelitian ini didapatkan nilai *R-Square* pada variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0.983 dan variabel kemauan membayar pajak sebesar 0.965. Hal ini menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan sebagai variabel dari pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan, dan kemudahan akses pajak sebesar 98% serta kemauan membayar pajak sebesar 96%. Sedangkan persentase sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Nilai *Q-Square* yang dihasilkan pada variabel tingkat kepatuhan wajib pajak menghasilkan nilai 0.662 dan pada Z sebesar 0.724 (*Q-Square* > 0) yang berarti kedua nilai tersebut telah memenuhi syarat sebagai model penelitian yang memiliki *predictive relevance* yang sesuai.

Tabel 4.
R-Square

	R-Square	R-Square Adjusted
Y	0.983	0.983
Z	0.965	0.964

Sumber: Output SmartPLS 3.0 (2022)

Tabel 5.
Nilai Q-Square

	Q-Square
Y	0.660
Z	0.725

Sumber: Output SmartPLS 3.0 (2022)

PEMBAHASAN

Untuk variabel pemahaman perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, dihasilkan nilai parameter koefisien sebesar 0.525 dengan *t-statistic* sebesar 9.456. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemahaman pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak karena nilai *t-statistic* lebih besar dari 1.96 (signifikan pada 0.05). Selain itu, pengaruh pemahaman pajak juga memiliki nilai koefisien yang positif yang berarti dapat pula diartikan bahwa pemahaman pajak mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan pelaku *e-commerce* dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Pernyataan ini sejalan dengan *Compliance Theory* yang menjelaskan bahwa seorang individu umumnya mematuhi hukum yang mereka anggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma yang selama ini mereka anut. Semakin tinggi pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak tentunya akan meningkatkan pula kepatuhannya terhadap kewajiban perpajakan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dewi dan Merkusiwati pada tahun 2018 yang diberi judul “Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Utara”.

Untuk variabel pemahaman pajak terhadap kemauan membayar pajak dihasilkan nilai parameter koefisien sebesar 0.718 dengan *t-statistic* sebesar 13.278. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemahaman pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak karena nilai *t-statistic* lebih besar dari 1.96 (signifikan pada 0.05). Selain itu, pengaruh pemahaman pajak juga memiliki nilai koefisien positif yang berarti bahwa pemahaman pajak mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan pelaku *e-commerce* dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Pernyataan ini memberikan makna bahwa pemahaman pajak baik secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan pengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Pemahaman akan perpajakan melalui pendidikan formal maupun non formal akan memberikan dampak yang positif terhadap kesadaran dalam kewajiban perpajakan sehingga menumbuhkan kemauan untuk membayar pajak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fitriana et al., (2014), bahwa pemahaman tentang peraturan perpajakan memberikan pengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Untuk variabel sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, dihasilkan nilai parameter sebesar -0.032 dengan *t-statistic* sebesar 0.380. Hal tersebut

menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak karena nilai *t-statistic* lebih kecil dari 1.96 (signifikan pada 0.05). Selain itu, pengaruh sanksi pajak juga memiliki nilai koefisien negatif yang berarti dapat pula diartikan bahwa pemahaman pajak mempunyai hubungan negatif dan tidak signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Pernyataan ini sesuai dengan teori kepatuhan (*compliance theory*) yang menjelaskan bahwa seorang individu akan cenderung mematuhi hukum yang mereka anggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma yang mereka anut. Saksi pajak termasuk ke dalam komitmen normative yang memiliki hak untuk mengikat perilaku seseorang. Semakin ketat sanksi yang diberikan maka akan semakin tinggi pula pengaruh dari luar yang ditimbulkan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Namun penelitian yang telah dilakukan belum cukup membuktikan pernyataan tersebut. Hal ini mungkin dikarenakan wajib pajak masih menganggap remeh sanksi pajak yang diberikan karena kurangnya sosialisasi yang baik mengenai pelanggaran norma perpajakan dan kurang adanya tindakan nyata atas pelanggaran tersebut. Penelitian yang sejalan juga pernah dilakukan oleh Dewi & Merkusiwati (2018), sanksi perpajakan menunjukkan hasil negatif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Untuk variabel sanksi pajak terhadap kemauan membayar pajak dihasilkan nilai parameter koefisien sebesar -0.160 dengan *t-statistic* sebesar 1.564. Hal tersebut menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh kemauan membayar pajak karena nilai *t-statistic* lebih kecil dari 1.96 (signifikan pada 0.05). Selain itu, pengaruh sanksi pajak juga memiliki nilai koefisien negatif yang berarti dapat pula diartikan bahwa pemahaman pajak mempunyai hubungan negatif dan tidak signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Pernyataan ini timbul karena sanksi pajak termasuk dalam penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membentuk keputusan terhadap kemauan membayar pajak dan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sanksi-sanksi yang diberikan seharusnya mendorong wajib pajak menjadi patuh dan meningkatkan kemauan membayar pajak pada diri mereka. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pamungkas & Khristina (2019), bahwa sanksi perpajakan dinyatakan berdampak negatif dan tidak signifikan terhadap kemauan membayar pajak orang pribadi.

Untuk variabel pengaruh kemudahan akses pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, dihasilkan nilai parameter koefisien sebesar 0.507 dengan *t-statistic* sebesar 5.460. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemudahan akses pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak karena nilai *t-statistic* lebih besar dari 1.96 (signifikan pada 0.05). Selain itu, pengaruh kemudahan akses pajak juga memiliki nilai koefisien yang positif yang berarti dapat pula diartikan bahwa kemudahan akses pajak mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan pelaku *e-commerce* dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Pernyataan ini memberikan makna bahwa kemudahan akses pajak telah memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pelaku *e-commerce* untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini disebabkan penerapan kemudahan akses yang diberikan mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT menjadi lebih *flexible* yang mampu dilakukan dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang langsung ke kantor pajak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Darmawati & Oktaviani (2018), menjelaskan bahwa kemudahan akses pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Untuk variabel kemudahan akses pajak terhadap kemauan membayar pajak dihasilkan nilai parameter koefisien sebesar 0.428 dengan *t-statistic* sebesar 3.278. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemudahan akses pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak karena nilai *t-statistic* lebih besar dari 1.96 (signifikan pada 0.05). Namun, pengaruh kemudahan akses pajak memiliki nilai koefisien positif yang berarti kemudahan akses pajak mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Kemudahan akses pajak diharapkan mampu memberikan kenyamanan kepada wajib pajak dalam menghitung, melaporkan, dan membayar kewajiban perpajakannya sehingga akan memunculkan kemauan dalam membayar pajak. Namun penelitian yang telah dilakukan belum cukup membuktikan pernyataan tersebut. Hal ini mungkin dikarenakan masyarakat masih terlalu awam untuk menerapkan fasilitas akses pajak yang serba digital. Meskipun wajib pajak memiliki pemahaman internet yang baik akan tetapi akan sulit jika tidak dilakukan sosialisasi dan praktik langsung melalui bimbingan atau pengawasan dari Dirjen Pajak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bahari (2016), bahwa sistem perpajakan berpengaruh

negatif terhadap tindakan penggelapan pajak atau dapat juga dikaitkan dengan kemauan membayar pajak.

Untuk variabel kemauan membayar pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dihasilkan nilai parameter koefisien sebesar 0.124 dengan *t-statistic* sebesar 0.631. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemauan membayar pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak karena nilai *t-statistic* lebih kecil dari 1.96 (signifikan pada 0.05). Namun, pengaruh kemauan membayar pajak memiliki nilai koefisien positif yang berarti kemauan membayar pajak mempunyai hubungan positif namun tidak signifikan terhadap tingkat kepatuhan pelaku *e-commerce* dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Kemauan membayar pajak dirasa merupakan salah satu faktor yang mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Ketidakmauan wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakan mencerminkan rendahnya kedisiplinan yang dimiliki wajib pajak tersebut. Tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat jika kemauan membayar pajak pada diri wajib pajak juga meningkat. Namun penelitian yang telah dilakukan belum cukup membuktikan pernyataan tersebut. Hal ini mungkin dikarenakan kurangnya upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam membangun kedadaran wajib pajak yang mampu menimbulkan kemauan membayar pajak seperti sosialisasi terhadap sistem dan alur perpajakan sehingga masyarakat tahu secara konkret bentuk imbalan dari uang yang telah mereka keluarkan untuk membayar pajak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dewi & Merkusiwati (2018), kesadaran (kemauan) wajib pajak memberikan hasil negatif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

Untuk variabel pemahaman pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak yang diintervening oleh kemauan membayar pajak dihasilkan nilai parameter koefisien sebesar 0.089 dengan *t-statistic* sebesar 0.633. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemahaman pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak yang diintervening oleh kemauan membayar pajak karena nilai *t-statistic* lebih kecil dari 1.96 (signifikan pada 0.05). Namun, pengaruh pemahaman pajak memiliki nilai koefisien positif yang berarti pemahaman pajak mempunyai hubungan positif namun tidak signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Umumnya pemahaman pajak yang diimbangi dengan kemauan membayar pajak akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak pelaku *e-commerce* shopee dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Wajib pajak yang memiliki pengetahuan pajak yang baik akan bersedia melakukan kewajiban perpajakan dengan suka hati karena sesuai dengan *Theory of Planned Behavior* yang dimana seorang individu akan berperilaku sesuai dengan keyakinan yang mampu memenuhi harapannya. Namun penelitian yang telah dilakukan belum cukup membuktikan pernyataan tersebut. Hal ini mungkin dikarenakan pengetahuan saja tidak mampu memberikan dorongan yang kuat untuk menggerakkan kemauan seorang wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya, melainkan mereka juga membutuhkan motivasi lain yang mampu menyadarkan bahwa fungsi dari membayar pajak sendiri memiliki dampak yang besar dan dapat mendukung keberlangsungan perekonomian negara.

Untuk variabel sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak yang diintervening oleh kemauan membayar pajak dihasilkan nilai parameter koefisien sebesar -0.020 dengan *t-statistic* sebesar 0.548. Hal tersebut menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak yang diintervening oleh kemauan membayar pajak karena nilai *t-statistic* lebih kecil dari 1.96 (signifikan pada 0.05). Selain itu, pengaruh sanksi pajak juga memiliki nilai koefisien negatif yang berarti sanksi pajak mempunyai hubungan negatif dan tidak signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Seorang individu akan lebih condong untuk mematuhi aturan yang sesuai dan konsisten dengan nilai-nilai kehidupan internal mereka. Sanksi pajak sendiri termasuk dalam aturan yang menyusun hukum perpajakan yang memiliki otoritas untuk mengikat perilaku wajib pajak ditambah dorongan kemauan membayar pajak diharapkan akan meningkatkan kepatuhan dalam menunaikan kewajiban perpajakan. Namun penelitian yang telah dilakukan belum cukup membuktikan pernyataan tersebut. Hal ini mungkin dikarenakan sanksi pajak dan kemauan membayar pajak saja tidak cukup kuat untuk menumbuhkan motivasi wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan. Perlu adanya pengawasan yang lebih dari pemerintah untuk mempertegas dan lebih mengawasi kembali sanksi pajak yang dijalankan apakah sudah dijalankan secara tegas dan nyata agar masyarakat lebih terikat terhadap kewajibannya dan tidak menganggap ringan sanksi pajak tersebut.

Untuk variabel kemudahan akses pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak yang diintervening oleh kemauan membayar pajak dihasilkan nilai parameter koefisien sebesar 0.053 dengan *t-statistic* sebesar 0.616. Hal tersebut menunjukkan bahwa

pemahaman pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak yang diintervening oleh kemauan membayar pajak karena nilai *t-statistic* lebih kecil dari 1.96 (signifikan pada 0.05). Namun, pengaruh kemudahan akses pajak memiliki nilai koefisien positif yang berarti kemudahan akses pajak mempunyai hubungan positif namun tidak signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Kemudahan dalam mengakses pajak seperti diberlakukannya sistem pemungutan pajak dengan *self-assesment* yang dilimpahkan sepenuhnya pada wajib pajak, ditambah kemauan membayar pajak dari dalam diri wajib pajak diharapkan wajib pajak akan mengetahui, memahami, dan mampu menunaikan peraturan pajak yang berlaku sesuai administratif dan kewajiban perpajakan mereka. Namun penelitian yang telah dilakukan belum cukup membuktikan pernyataan tersebut. Hal ini mungkin dikarenakan masih banyaknya masyarakat awam belum cukup memahami mengenai sistem perpajakan tersebut. Meskipun wajib pajak pribadi pelaku *e-commerce* banyak yang paham akan internet, namun tidak semua dari mereka yang mampu mempraktikkan dengan baik sistem perpajakan yang ada. Untuk meningkatkan kemauan dalam membayar pajak, masyarakat perlu adanya bimbingan yang mampu menjelaskan secara mudah kepada mereka mengenai sistem perpajakan tersebut. Hal ini sangat membutuhkan bantuan dari pemerintah untuk mengadakan sosialisasi dan praktik langsung kepada para pelaku *e-commerce* tersebut.

SIMPULAN

Secara parsial, pemahaman pajak *e-commerce* dan kemudahan akses pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dan kemauan membayar pajak pada para pelaku *e-commerce* Shopee di Kota Surabaya, sedangkan sanksi pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dan kemauan membayar pajak pada para pelaku *e-commerce* Shopee di Kota Surabaya. Selain itu, pemahaman pajak *e-commerce* dan kemudahan akses pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak melalui kemauan membayar pajak pada wajib pajak pelaku *e-commerce* Shopee di Kota Surabaya, sedangkan sanksi pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak melalui kemauan membayar pajak pada wajib pajak pelaku *e-commerce* Shopee di Kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planet Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Anis, I. K. (2016). *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kemudahan Sistem, Kebermanfaatan Sistem dan Kualitas Sistem terhadap Penerapan E-SPT serta Implikasinya terhadap Efisiensi Proses Data*. <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/7903>
- Arifin, C. (2021). *Shopee Best E-Commerce dan Ahmad Al-Neama CEO of the Year Versi Selular Award 2021*. <https://zonasurabayaraya.pikiranrakyat.com/ekbiz/pr-1853124843/ini-dia-jawara-e-commerce-indonesia-tahun2021>
- Arisandy, N. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 14(1), 62–71. <https://journal.unilak.ac.id/index.php/JIEB/article/view/871>
- Bahari, N. A. P. (2016). Pengaruh Pemahaman, Sistem Perpajakan, Presepsi Baik pada Fiskus dan Keadilan terhadap Tindakan Tax Evasion. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta
- Banamtuan, O. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wpop Dalam Pemenuhan Kewajiban PPh 21. *Jurnal Penelitian Teori dan Terapan Akuntansi (PETA)*, 3(2), 1–10. 10.51289/peta.v3i2.343.
- Darmawati, D., & Oktaviani, A. A. (2018). Pengaruh Penerapan Akuntansi UMKM terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM e-Commerce. *Seminar Nasional Cendekiawan*, 4, 919–925. <https://doi.org/10.25105/semnas.v0i0.3401>
- Dewi, G. A. P. I. P., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Utara. *E-Jurnal Akuntansi*, 23, 1277-1304. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v23.i02.p18>
- Fitriana, S., Zulfahridar, & Ilham, E. (2014). Pengaruh Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan, Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan dan Tingkat Kepercayaan Sistem Pemerintahan dan Hukum terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Jurnal Universitas Riau*, 1(1), 1-15. <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFEKON/article/view/3248/3147>
- Ganesha, A., & Kiswara, E. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Perusahaan Go Public pada Konvergensi Internasional Financial Reporting Standard (Studi Empiris pada Perusahaan yang Terdaftar di Index LQ45). *Diponegoro Journal of Accounting*, 4(2), 709–716. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/accounting/article/view/16508>
- Hayyu, P. (2018). *Media Keuangan: Transparansi Informasi Kebijakan Fiskal (Kesetaraan Pajak Untuk E-Commerce)*. Jakarta : Kementerian Keuangan Republik Indonesia
- Mahfud, A. (2021). *Ini Dia Jawara E-Commerce Indonesia Tahun 2021*. <https://zonasurabayaraya.pikiran-rakyat.com/ekbiz/pr-1853124843/ini-dia-jawara-e-commerce-indonesia-tahun-2021>
- Pamungkas, C. H., & Khristiana, Y. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Advance: Jurnal Akuntansi*, 6(1), 95-105. <https://e-journal.stie-aub.ac.id/index.php/advance/article/view/545>

- Rizky, I., & Bani, B. (2018). Pemahaman Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 6(3), 419-428. <https://doi.org/10.17509/jrak.v6i3.14421>
- Situmorang, S. F., Maksum, A., & Bastari, B. (2019). The Effect of Tax Examination, Tax Administration Sanctions, Understanding Taxation, and Tax Employment (Tax Amnesty) on Compulsory Tax Compliance Personal at KPP Pratama Medan Polonia. *Journal of Public Budgeting, Accounting, and Finance*, 2(1), 1-10. <https://core.ac.uk/download/pdf/229764187.pdf>